

Mehr Effizienz durch digitalisierte Prozesse

Am Beispiel des Straßenverkehrsamts und dem Amt für Straßenbau und Erschließung der Stadt Frankfurt am Main wird dargestellt, wie das Dokumentenmanagement durch digitalisierte Prozesse deutlich effizienter wird.

Autor



Benjamin Schnepfer

Benjamin Schnepfer ist Systemadministrator beim Straßenverkehrsamt der Stadt Frankfurt am Main und technischer Projektleiter für die Einführung des CC DMS.



Adriaan van Haeften

ist Consultant und Produktmanager CC DMS bei CC e-gov GmbH und hat das Projekt beim Straßenverkehrsamt geleitet.

Durch das E-Government-Gesetz und die Umsetzung in den Bundesländern wird sich die elektronische Akte in allen Verwaltungen durchsetzen. Die reine E-Akte allein bietet schon eine große Zeitersparnis, hauptsächlich beim Suchen einer Akte. Sie steht immer direkt am Bildschirm zur Verfügung, statt irgendwo im Keller des Gebäudes zu liegen. Allerdings bietet die weitergehende Digitalisierung viel mehr Chancen für die effizientere Arbeit in den Verwaltungen, beispielsweise durch die Automatisierung von Arbeitsprozessen in einem Vorgangsbearbeitungssystem. Wenn ein Prozess bereits digital bearbeitet wird, ist die Archivierung hinterher sehr schnell erledigt. Der Vorgang und die zugehörigen Dokumente können strukturiert und automatisiert archiviert werden, da die Informationen zu einem Vorgang (Datum, Fristen, etc.) und die Dokumente schon im Prozess selbst erfasst und zugeordnet sind. Die Aufgabe der Sachbearbeitung, alle Vorgänge und Dokumente manuell zu archivieren, entfällt dadurch weitgehend. Eine Anbindung an ein elektronisches Archiv ist deswegen auch eine notwendige Bedingung für digitale Prozesse.

Einfacher Überblick über laufende Vorgänge

Da die Prozesse strukturiert und transparent sind, ist der Überblick über die laufenden Vorgänge auch wesentlich einfacher. Papier ist geduldig, viele Personen

sind das nicht. Wenn eine Anfrage aus der Politik, vom Bürger oder von einer anderen Stelle auf irgendeinem Tisch in der Verwaltung liegt, kann die Suche nach diesem einen Dokument sehr aufwendig werden. Die digitale Vorgangsbearbeitung bietet die Möglichkeit, sich immer und überall einen Überblick über den Prozess zu verschaffen und spezifische Dokumente wieder zu finden, selbst wenn diese Dokumente noch nicht archiviert sind. Ein digitales System bietet auch die Möglichkeit, gemeinsam plattformunabhängig an einem Vorgang zu arbeiten und direkt den letzten Stand des Vorgangs abzufragen. Kopien werden überflüssig, da die Dokumente immer sofort auf Aufruf verfügbar sind. Dadurch kann der Verlust von Dokumenten ausgeschlossen werden und es entstehen keine Probleme durch eine falsche Version des Dokuments. Hier kann eine erhebliche Zeitersparnis erreicht werden, gerade wenn mehrere Abteilungen gleichzeitig und an unterschiedlichen Orten an einem Vorgang arbeiten müssen.

Grundsätzlich gilt, dass alle Projekte zur Umsetzung eines Prozesses sowohl ein IT- als auch ein Organisationsprojekt sind. Der Großteil der Arbeit steckt in der eigentlichen Analyse und gegebenenfalls der Optimierung des bestehenden Prozesses. Eine solche Analyse zeigt erstmals auf, wie viele Ausnahmen und Sonderfälle existieren. Es muss entschieden werden, wie der Standardprozess definiert ist

und welche Sonderfälle zusätzlich implementiert werden können oder wo eine Änderung der Arbeitsweise notwendig ist. Das kann bedeuten, dass einzelne Abteilungen auch organisatorisch ihre Abläufe ändern müssen. Manche Teilprozesse sind so speziell, dass es sich nicht lohnt, diese alle in einem strukturierten Prozess umzusetzen. Da lohnt sich eine ad-hoc Lösung, wie zum Beispiel eine einfache E-Mail aus dem System mit einem Verweis auf den Vorgang. Ein flexibles System sollte außerdem die Möglichkeit bieten, schnell und ohne großen Aufwand kleine Optimierungen am Prozess vorzunehmen, auch nach Inbetriebnahme.

Projektbericht Straßenverkehrsamt Frankfurt am Main

Beim Straßenverkehrsamt und dem Amt für Straßenbau und Erschließung der Stadt Frankfurt am Main wird für die Be-

arbeitung der „parlamentarischen Vorgänge“ das Dokumentmanagementsystem CC DMS eingesetzt. Die parlamentarischen Vorgänge sind Anfragen von Personen oder Personengruppen, zum Beispiel von Bürgern oder Parteien, welche eine schriftliche Stellungnahme erforderlich machen. Mit CC DMS werden künftig pro Jahr über 2.000 Vorgänge bearbeitet. Hier sind bis zu zwölf Abteilungen aus zwei Ämter teils gleichzeitig bei der Bearbeitung involviert.

Hintergrund der Anfrage nach einer Digitalisierung durch die Fachabteilung war die bisher sehr aufwendige Bearbeitung aller Vorgänge in Papierform. Eine zentrale Verwaltung dieser Vorgänge war de facto fast unmöglich, da eine Papierakte auf ihrem Weg keine Spuren hinterlässt. Eine Zusammenarbeit über Abteilungen oder sogar Ämter hinweg gestaltete sich sehr schwer. Eine gemeinsame gleichzeitige Bearbeitung eines Vorgangs war nicht möglich, was den Zeitaufwand

für eine Stellungnahme auch erhöhte. Informationen zu „Altvorgängen“ waren sehr schwer zu finden, da ein zentrales Archiv mit entsprechender Suchmöglichkeit bisher nicht existierte.

Der Projektverlauf

Ziel des Projektes war es, die Bearbeitung der Vorgänge in Papierform nahezu komplett abzulösen. Dabei erhöht die digitale Bearbeitung zum einen die Transparenz und gewährleistet zum anderen die gleichzeitige Bearbeitung der parlamentarischen Vorgänge. Die wird zukünftig auch über Ämtergrenzen hinweg möglich. Bei Rückfragen kann der aktuelle Stand der Bearbeitung eingesehen werden und die Verantwortlichen können entsprechend agieren und schnell Informationen an die entsprechenden Stellen weiterleiten. Eine Volltextsuche soll das Ganze abrunden, um sowohl aktuelle, als auch archivierte Vorgänge binnen weniger Sekunden durch eine Schlagwortsu-





Foto: © Cyberia/Fotolia.com

che auffinden zu können.

Im ersten Schritt war es geplant, das Straßenverkehrsamt auf die digitale Bearbeitung umzustellen. Der Prozess der „Bearbeitung eines parlamentarischen Vorgangs“ wurde eingehend analysiert, und mit Hilfe der vorhandenen technischen Möglichkeiten durch die Nutzung von CC DMS und lokal vorhandener Ressourcen dargestellt und optimiert. Hierzu wurden Tests und Probeläufe in einem Sachgebiet und anschließend in einer Abteilung im Straßenverkehrsamt über mehrere Monate durchgeführt, um Probleme und Hindernisse rechtzeitig zu erkennen und um auf Anregungen und Ideen der Anwenderinnen und Anwender eingehen zu können. Nach Abschluss der Testphase wurde die Einführung von CC DMS schrittweise innerhalb des ganzen Straßenverkehrsamtes durchgeführt.

Den eigentlichen Prozess der „Bearbeitung eines parlamentarischen Vorgangs“ digital abzubilden war nur die erste Hürde, die im Rahmen des Projekts zu nehmen war. Hatte man diese Hürde genommen und das Dokumentenmanagementsystem mit den entsprechenden Ordnern und Workflows implementiert, mussten natürlich auch alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an das Programm herangeführt werden. Hierfür sind Schulungen in aufgabenbezogenen Gruppen durchgeführt worden, um mögliche Fragen zielgruppenorientiert beant-

worten und während der Schulung auf die spezifischen Aufgaben eingehen zu können. Bei einigen Wenigen führte die Unerfahrenheit mit digitalisierter Bearbeitung von Vorgängen oder die seltene Nutzung des Programms zu Fehlbedienungen. Beispielsweise sind die neuen Suchmöglichkeiten sehr potent, wenn man weiß, wonach man suchen muss. Allerdings konnte nicht jeder mit den Begriffen der Metadaten und Indexwerten etwas anfangen. Daher war eine intensivere Betreuung durch die Projektgruppe notwendig, damit die gesuchten Informationen gefunden werden konnten. Nach Abschluss des Projektes im Straßenverkehrsamt war der folgende Schritt die Anbindung des Amtes für Straßenbau und Erschließung. Dieser Projektabschnitt ist derzeit in der Umsetzung und kann von den Erfahrungen bei der Implementierung von CC DMS im Straßenverkehrsamt profitieren. Erfahrungen im Umgang mit Problemen und deren Lösung, welche es bei der Umsetzung des ursprünglichen Projekts im Straßenverkehrsamt gegeben hat.

Ausblick

Perspektivisch soll im Laufe des Jahres 2017 auch das Dezernatsbüro des Verkehrsdezernats der Stadt Frankfurt am Main direkt an CC DMS angebunden werden, um die digitale Transformation des Prozesses abzuschließen. Damit kann ein Vorgang vom Dezernat bis zur Sachbearbeitung und wieder zurück medienbruchfrei und papierlos durchlaufen werden.

Die Umsetzung des Projekts beim Straßenverkehrsamt hat damit vom Auftrag bis zum Echtbetrieb insgesamt 1,5 Jahre gedauert. Da beim Amt für Straßenbau und Erschließung auf diese Erfahrung gebaut werden kann, werden dort für die Einführung voraussichtlich nur sieben Monate gebraucht. ■

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.cc-egov.de/de-de/produkte/cc-dms>